ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Петербургский государственный университет путей сообщения
Императора Александра I»
(ФГБОУ ВО ПГУПС)**

Рославльский ж.д. техникум - филиал ПГУПС

УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала
_____ Н.А.Кожанов
«31» августа 2017г.

ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
учебной дисциплины

ОГСЭ.06 ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

для специальности
23.02.06 Техническая эксплуатация подвижного состава железных дорог

Базовая подготовка

Рославль
2017

Фонды оценочных средств разработаны в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена (ФГОС СПО по ППССЗ) по специальности 23.02.06 Техническая эксплуатация подвижного состава железных дорог, утверждённого приказом Минобрнауки России от 22.04.2014 г. N 388.

.

Фонды оценочных средств разработала преподаватель Шикина Анна Юрьевна

Содержание оценочных средств (материалов) рассмотрено и одобрено
на заседании Методического совета филиала.
Протокол №1 от «30» 08 2017 г.
Председатель – заместитель директора филиала
по учебно-воспитательной работе _____ С.И. Лысков

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств.

2. Результаты обучения учебной дисциплины, подлежащие текущему контролю и промежуточной аттестации

3. Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

4. Оценочные средства для проведения текущего контроля

4.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля

4.2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.

В результате освоения учебной дисциплины «Психология и этика деловы отношений» обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 23.02.06 Техническая эксплуатация подвижного состава железных дорог следующими умениями, знаниями и общими компетенциями:

У1 осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;

У2 пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

У3 урегулировать конфликтные ситуации в деловых отношениях;

У4 пользоваться индивидуальными стратегиями и тактиками стрессоустойчивого поведения в деловых отношениях.

З1 основные понятия психологии и этики деловых отношений;

З2 психические познавательные процессы и состояния в структуре делового общения;

З3 общие этические принципы и характер делового общения.

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

2. Результаты обучения учебной дисциплины, подлежащие текущему контролю и промежуточной аттестации

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Уметь:		
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество ОК 3. Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития ОК 5. Использовать информационно-коммуникативные технологии для	- владение технологией эффективного общения со всеми участниками образовательного процесса (моделирование общения, организация общения, управление общением, рефлексия общения); - аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии; - активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности; - систематическая подготовка к ЛПЗ; - проявление интереса к инновациям в области образования, к психолого-педагогической литературе; -обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач из известных в соответствии с реальными и заданными условиями и имеющимися ресурсами; - логичность анализа существования проблемы, нестандартной ситуации, оценки факторов риска; -своевременность, эффективность осуществления контроля, оценки, коррекции своих действий по процессу и результату деятельности в нестандартных ситуациях; - оптимальность выбора модели профессионального поведения с учетом реальной практической ситуации; - адекватность принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях; - целесообразный отбор и применение необходимой информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; - владение способами обработки информации, структурирования, систематизации в соответствии с поставленными задачами; - целесообразное использование разнообразных источников информации при подготовке к ЛПЗ, написании рефератов, докладов, сообщений и т.д.;	Практические занятия ЭССЭ

совершенствования профессиональной деятельности ОК 6. Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнёрами ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность обучающихся, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за качество образовательного процесса ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации ОК 9. Осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления её целей, содержания, смены технологий	- целесообразное использование информационных технологий как методического оснащения профессиональной деятельности; - умение проектировать способы решения профессиональных задач с использованием ИКТ в образовательном процессе; - оформление результатов деятельности с применением ИКТ в соответствии с нормативными документами; - соответствие содержания подготовленных презентаций по теме, требованиям к оформлению; - самостоятельность планирования обучающимся повышения личностного и профессионального уровня; - участие в научно-практических конференциях, конкурсах и т.п.; - адаптация методических материалов к изменяющимся условиям профессиональной деятельности, личностных особенностей всех участников образовательного процесса; - проявление интереса к инновациям в области образования	
У 1. Осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета У 2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	- соблюдение норм и правил речевого этикета, профессиональной этики; - нахождение продуктивных способов реагирования в конфликтных ситуациях; - оптимальность работы в команде, коллективе, оказание помощи участникам команды; - выполнение обязанностей в соответствии с распределением групповой деятельности; - конструктивность и корректность взаимодействия с обучающимися, преподавателями и руководителями практики в ходе обучения и при решении профессиональных задач; -эффективность построения профессионального общения с учетом социально-профессионального статуса, ситуации общения, особенностей группы и индивидуальных особенностей участников коммуникации; - терпимость к другим мнениям и позициям; - умение планировать организацию и контроль деятельности; - проявление ответственности за качество выполнения профессиональной деятельности; - планирование и осуществление профессиональной деятельности в соответствии с нормативными	Практические занятия

	документами.	
Знать: З1. Основные понятия психологии и этики деловых отношений	Имеет представление об особенностях психологии общения, её месте среди других наук, представление о проблеме общности и общения, об основных закономерностях общения, взаимосвязи деятельности и общения Оперирует знаниями о целях, функциях, видах и уровнях общения, понимает смысл основных терминов, категорий, понятий психологии общения; точность и скорость выполнения тестового задания, соответствие	Устный опрос Рефераты, доклады Тестирование
З2. Психические познавательные процессы и состояния в структуре делового общения З3. Общие этические принципы и характер делового общения	эталонам ответов Применяет знания о ролях и ролевых ожиданиях в общении при выполнении практических заданий, даёт содержательные и аргументированные ответы на поставленные вопросы Демонстрирует знание этических принципов в процессе общения с преподавателем, одногруппниками на учебных занятиях, в ходе выполнения групповой деятельности, даёт содержательные и аргументированные ответы на поставленные вопросы	Оценка выполнения самостоятельной работы Контрольная работа Тестирование Практическое занятие ЭССЭ

3. Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля			
	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З
1	2	3	4	5
Раздел 1. Предмет и задачи психологии и этики деловых отношений			Комплексный дифференцированный зачет	ОК1 - ОК9 З1, З2, З3 У1,У2,У3,У4
Тема 1.1.Предмет и задачи психологии и этики деловых отношений	Устный опрос доклады Оценка выполнения самостоятельной работы Тесты Практическое занятие1,2,3 Написание эссе	ОК1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК6, ОК8, З1, З2		
Тема 1.2. Проблемы этики и психологии общения в истории философии и науки		ОК1, ОК2, ОК4, ОК5, ОК6, ОК8, З1, З2		
Тема 1.3. Психологические познавательные процессы и состояния в структуре делового общения		ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, У1, З2, З3		
Тема 1.4. Мотивация поведения в деловом общении		ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, У1, З3, З4		
Тема 1.5. Психологические свойства личности как субъекта делового общения		ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, У1, З2, З3		
Тема 1.6. Культура общения в профессиональной среде		ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, У1, З3, З4		
Раздел 2. Управленческая этика и этика деятельности руководителя			Комплексный дифференцированный зачет	ОК1 - ОК9 З1, З2, З3 У1,У2,У3,У4
Тема 2.1. Межличностные отношения в группах и коллективах	Оценка выполнения самостоятельной работы Презентации Сообщения	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, У1, У2, З2, З5, З6		
Тема 2.2. Социально-психологические проблемы руководства		ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, У1, У2, З2, З5, З6		
Раздел 3. Конфликты и стрессы в деловых отношениях			Комплексный дифференцированный	ОК1 - ОК9 З1, З2, З3

			зачет	У1,У2,У3,У4
Тема 3.1. Психология конфликта	Оценка выполнения самостоятельной работы Устный опрос Презентации Доклады и сообщения	ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, У1, У2, З4, З5, З6		
Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации		ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, , У1, У2, З6, З8		
Тема 3.3. Стрессы и стрессоустойчивочть в деловом общении		ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК7, ОК8, У1, У2, З6, З7, З8		
Раздел 4. Деловой этикет			Комплексный дифференцированный зачет	ОК1 - ОК9 З1, З2, З3 У1,У2,У3,У4
Тема 4.1.Этика делового общения	Экспертное наблюдение на практических занятиях, оценка практических работ, тестов, презентаций и сообщений	У3, У4, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК7, ОК8, З1, З2, З3		

4. Оценочные средства для проведения текущего контроля

Устный опрос по теме «Предмет и задачи психологии и этики деловых отношений».

Вопросы:

1. Понятие общения, психологии
2. Общение как форма взаимодействия.
3. Функции общения и психологии .
4. Структура общения.
5. Средства общения.
6. Виды общения
7. Определение и понимание общения и психологии в различных теориях личности.
8. Значение общения и психологии для человека. Роль и интенсивность общения в современном обществе.

Критерии оценки устного ответа:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если: он при ответе демонстрирует глубокие знания по изученной теме, знание современной и научной литературы, свободно оперирует терминологией и учебным материалом, не опираясь на конспект. Ответ студента развёрнутый, лаконичный, грамотный, подтверждается фактами, примерами. Без затруднений даёт ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если: он при ответе демонстрирует твёрдые знания по изученной теме, знание основной, наиболее значимых литературных источников, оперирует терминологией и учебным материалом, редко обращается к тексту конспекта. Ответ на поставленный вопрос излагает систематизировано и последовательно, уверенно, но не выводы носят аргументированный и доказательный характер, соблюдает нормы литературного языка. Отвечает на дополнительные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если: он при ответе демонстрирует поверхностные знания по изученной теме, оперирует терминологией и учебным материалом только на основе текста конспекта. Ответ студента неразвёрнутый, не подтверждается фактами, примерами, наблюдается нарушение в последовательности изложения, отсутствуют выводы, допускаются нарушения норм литературного языка. Испытывает затруднения при ответе на дополнительные вопросы. Положительная оценка может быть поставлена при условии понимания студентом сущности основных категорий по рассматриваемому и дополнительным вопросам.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если: материал излагается непоследовательно, даже при опоре на текст конспекта, наблюдаются серьёзные пробелы в знаниях изученной темы, незнание основных литературных источников, серьёзные нарушения норм литературного языка. Не может ответить на дополнительные вопросы.

Самостоятельная работа: написание реферата.

Темы:

1. «Представления античного мира о парадигме общения как детерминанте развития».

2. «Особенности тенденций и представлений Древнего Востока об общении как социально-психологическом феномене», «Древняя Русь и христианство о доминантах общения», «Постмодернистские представления о будущих парадигмах общения».

Критерии оценки реферата:

Оценка «отлично» выставляется, если реферат удовлетворяет следующим требованиям:

1. Содержание реферата строго соответствует заявленной теме.

2. Чётко соблюдена структура реферата: титульный лист, оглавление, введение (актуальность, цель), состояние проблемы, собственные умозаключения, выводы и предложения, источники информации.

3. Проведен достаточно широкий литературный обзор по теме (более 15

литературных источников).

4. Список источников информации оформлен в соответствии с госстандартом.
5. Соблюдены требования к оформлению: формат А-4, сброшюрованы слева, шрифт Times кегль 14, 1,5 интервала, поля: слева – 3 см, сверху и снизу – 2 см, справа – 1 см.
6. Объём не менее 15 страниц.
7. Сдан в срок.

Оценка «хорошо» выставляется, если реферат удовлетворяет следующим требованиям:

1. Содержание реферата соответствует заявленной теме.
2. Соблюдена структура реферата: титульный лист, оглавление, введение (актуальность, цель), состояние проблемы, собственные умозаключения, выводы и предложения, источники информации.
3. Проведен достаточный литературный обзор по теме (не менее 10 литературных источников).
4. Список источников информации оформлен в соответствии с госстандартом.
5. Соблюдены требования к оформлению.
6. Объём не менее 10 страниц.
7. Сдан в срок.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если реферат удовлетворяет следующим требованиям:

1. Содержание реферата соответствует заявленной теме.
2. Наблюдаются нарушения структуры реферата.
3. Проведен недостаточный литературный обзор по теме (менее 10 литературных источников).
4. Список источников информации оформлен с нарушениями требований госстандарта.
5. Не соблюдены требования к оформлению.
6. Объём менее 10 страниц.
7. Сдан не в срок.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если реферат удовлетворяет следующим требованиям:

1. Содержание реферата не соответствует заявленной теме.
2. Нарушена структура реферата.
3. Проведен недостаточный литературный обзор по теме (менее 5 литературных источников).
4. Список источников информации оформлен с серьёзными нарушениями требований госстандарта или отсутствует вообще.
5. Не соблюдены требования к оформлению.
6. Объём менее 10 страниц.
7. Сдан не в срок.
8. Оценка может быть снижена преподавателем за неаккуратность при оформлении, грамматические ошибки, не достаточно полный анализ заявленных литературных источников.

Тема: «Проблемы этики и психологии общения в истории философии и науки»

Самостоятельная работа: составление таблицы «Особенности коммуникации, её роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается»

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется, если: качественно проанализированы все теории коммуникации, выделены основные особенности каждой из них, материал зафиксирован кратко, но раскрыты основные положения всех теорий. Таблица заполнена аккуратно.

Оценка «хорошо» выставляется, если: качественно проанализированы все теории коммуникации, выделены основные особенности каждой из них, материал зафиксирован кратко, недостаточно раскрыты основные положения 1-2 теорий. Таблица заполнена аккуратно.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если: не достаточно проанализированы теории коммуникации, не выделены основные особенности каждой из них, фиксирование материала в виде конспектирования текста или чрезмерно кратко, основные положения теорий раскрыто слабо. Наблюдается неаккуратность при заполнении таблицы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если: не проанализированы теории коммуникации, не выделены основные особенности каждой из них, фиксирование материала в виде конспектирования текста или чрезмерно кратко, основные положения теорий не раскрыты. Таблица заполнена неаккуратно. Оценка «неудовлетворительно» также выставляется при не выполнении задания.

Тема: Психологические свойства личности как субъекта делового общения

Вопросы для обсуждения:

1. Становление личности человека как функция общения.
2. Роль социализации в общении человека. Мотивы социального поведения человека.
3. Социально - ролевое общение – социальная роль, межличностная роль, внутригрупповые и индивидуальные роли, собственное «Я».
4. Влияние уровня социализированности ребёнка на процесс общения.
5. Как мы осмысливаем мир.
6. Мотивация самоуважения.
7. Сценарий жизни: движение к людям, движение от людей.
8. Интернальность – экстернальность.
9. Локус контроля.
10. Влияние потребностей на общение.
11. Соотношение потребностей и установок личности в общении.
12. Роль психологических установок в понимании и предсказании поведения.
13. Влияние похвалы.
14. Симпатии и сходство.

Критерии оценивания семинарского занятия:

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, сформулировавшему полный и правильный ответ на вопросы семинара, логично структурировавшему и изложившему материал. При этом студент должен показать знание специальной литературы. Для получения отличной оценки необходимо продемонстрировать умение обозначить проблемные вопросы в соответствующей области психологии общения, проанализировать их и предложить варианты решений, дать исчерпывающие ответы на уточняющие и дополнительные вопросы.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, который дал полный правильный ответ на вопросы семинара с соблюдением логики изложения материала, но допустил при ответе отдельные неточности, не имеющие принципиального характера. Оценка «хорошо» может выставляться студенту, недостаточно чётко и полно ответившему на уточняющие и дополнительные вопросы.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, показавшему неполные знания, допустившему ошибки и неточности при ответе на вопросы семинара, продемонстрировавшему неумение логически выстроить материал ответа и сформулировать свою позицию по проблемным вопросам. Студент, ответ которого оценивается «удовлетворительно», должен опираться в своем ответе на учебную литературу.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он не дал ответа по вопросам семинара; дал неверные, содержащие фактические ошибки ответы на все вопросы; не смог ответить на дополнительные и уточняющие вопросы. Неудовлетворительная оценка выставляется студенту, отказавшемуся отвечать на вопросы семинара.

Тема "Психологические познавательные процессы и состояния в структуре делового общения"

I. Защита сообщений.

II. Проведение тестирования.

III. Практикум имитационно-педагогических игр по развитию невербальных средств общения

I. Защита сообщений на темы:

1. История возникновения невербального языка общения.
2. Такесика (прикосновение людей друг к другу во время общения) и её роль в общении.
3. Кинестетика - один из видов невербальной коммуникации, основанный на восприятии моторики человеческого тела (жестикуляция, мимика и выразительность движений всего тела) и её роль в общении.
4. Паралингвистика - система вокализации (тембр голоса, его диапазон, тональность и др.) и экстралингвистики - темп речи и «добавки» к вербальной информации (паузы, покашливание, плач, смех и т.д.) и её роль в общении.
5. Организация пространства и времени коммуникативного процесса и её роль в общении.
6. Визуальный контакт и его роль в общении.
7. Влияние культурных традиций на невербальное поведение и его интерпретацию.

Материал для обсуждения вопроса № 7.

Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий.

А. Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкасаться рукавами, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».

Б. Алан Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался — каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.

В. Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того, как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним». Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна в сексуальном отношении.

Г. Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой.

Критерии оценки защиты сообщений:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если: он при ответе демонстрирует

глубокие знания по изученной теме, знание современной и научной литературы, свободно оперирует терминологией и учебным материалом, не опираясь на конспект. Ответ студента развёрнутый, лаконичный, грамотный, подтверждается фактами, примерами. Без затруднений даёт ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если: он при ответе демонстрирует твёрдые знания по изученной теме, знание основной, наиболее значимых литературных источников, оперирует терминологией и учебным материалом, редко обращается к тексту конспекта. Ответ на поставленный вопрос излагает систематизировано и последовательно, уверенно, но не выводы носят аргументированный и доказательный характер, соблюдает нормы литературного языка. Отвечает на дополнительные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если: он при ответе демонстрирует поверхностные знания по изученной теме, оперирует терминологией и учебным материалом только на основе текста конспекта. Ответ студента неразвёрнутый, не подтверждается фактами, примерами, наблюдается нарушение в последовательности изложения, отсутствуют выводы, допускаются нарушения норм литературного языка. Испытывает затруднения при ответе на дополнительные вопросы. Положительная оценка может быть поставлена при условии понимания студентом сущности основных категорий по рассматриваемому и дополнительным вопросам.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если: материал излагается непоследовательно, даже при опоре на текст конспекта, наблюдаются серьёзные пробелы в знаниях изученной темы, незнание основных литературных источников, серьёзные нарушения норм литературного языка. Не может ответить на дополнительные вопросы.

II. Тест «Понимаете ли вы язык мимики и жестов».

Инструкция для испытуемых:

Из предложенных вариантов выберите тот, который считаете верным или наиболее подходящим для Вас.

Текст опросника:

1. Вы считаете, что мимика и жесты - это:

а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент;

б) дополнение к речи;

в) предательское проявление нашего подсознания.

2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?

а) да;

б) нет**;**

в) не знаю.

3. Как вы здороваетесь с очень хорошими друзьями?

а) радостно кричите: «Привет!»;

б) сердечным рукопожатием;

в) слегка обнимаете друг друга;

г) приветствуете их сдержанным движением руки;

д) целуете друг друга в щеку.

4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? (Дайте три ответа):

а) качают головой;

б) кивают головой;

в) морщат нос;

г) морщат лоб;

д) подмигивают;

е) улыбаются.

5. Какая часть тела «выразительнее» всего?

а) ступни;

б) ноги;

в) руки;
г) кисти рук;
д) плечи.

6. Какая часть вашего собственного лица наиболее выразительна, по вашему мнению? (Дайте два ответа):

а) лоб;
б) брови;
в) глаза;
г) нос;
д) губы;
е) углы рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что в себе вы обращаете внимание в первую очередь?

а) на то, как на вас сидит одежда;
б) на прическу;
в) на походку;
г) на осанку;
д) ни на что.

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что:

а) ему есть, что скрывать;
б) у него некрасивые зубы;
в) он чего-то стыдится.

9. На что вы, прежде всего, обращаете внимание у вашего собеседника?

а) на глаза;
б) на рот;
в) на руки;
г) на позу.

10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:

а) нечестности;
б) неуверенности в себе;
в) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?

а) да;
б) нет;
в) не знаю.

12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что:

а) первый шаг всегда делают именно мужчины;
б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней говорили;
в) он достаточно мужествен, чтобы рискнуть «получить от ворот поворот».

13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?

а) словам;
б) «сигналам»;
в) он вообще вызовет у вас подозрение.

14. Поп-звезды вроде Мадонны или Принца направляют публике «сигналы», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?

а) просто фиглярство;
б) они «заводят» публику;
в) это выражение их собственного настроения.

15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?

а) смотрите совершенно спокойно;

б) реагируете на происходящее каждой клеточкой своего существования;
в) закрываете глаза при особо страшных сценах.
16. Можно ли контролировать свою мимику?
а) да;
б) нет;
в) только отдельные ее элементы.
17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:
а) глазами;
б) руками;
в) словами.
18. Считаете ли вы, что большинство ваших жестов:
а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;
б) передаются из поколения в поколение;
в) заложены от природы.
19. Если у человека борода, для вас это признак:
а) мужественности;
б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;
в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.
20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?
а) да;
б) нет;
в) только у пожилых людей.

Обработка результатов

Подсчитайте количество очков по ключу:

Номера вопросов	**Ответ**					
	а	**б**	**в**	**г**	**д**	**е**
1	2	4	3			
2	1	3	0			
3	4	4	3	2	4	
4	0	0	1	1	0	1
5	1	2	3	4	2	
6	2	1	3	2	3	2
7	1	3	3	2	0	
8	3	1	1			
9	3	2	2	1		
10	3	2	1			
11	0	3	1			
12	1	4	2			
13	0	4	3			
14	4	2	0			

15	4	0	1			
16	0	2	1			
17	3	4	1			
18	2	4	0			
19	3	2	1			
20	4	0	2			

Интерпретация

77—56 очков. Браво! У вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Если вам улыбнулись, вы уж готовы поверить, что вам объясняются в любви. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется для вас опасность, можно попасть пальцем в небо! Делайте на это поправку, и у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях.

55—34 очка. Вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще не совсем умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например, для того, чтобы правильно строить свои взаимоотношения с окружающими. Вы склонны скорее буквально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими. Например, кто-то скажет вам: «Мне с вами совсем не скучно», сделав при этом кислую мину. Но вы поверите словам, а не выражению лица, хотя оно весьма красноречиво. Развивайте интуицию, больше полагайтесь на ощущения!

33—11 очков. Увы, язык мимики и жестов для вас - китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И дело не в том, что вы на это не способны, просто вы не придаете этому значения, и очень напрасно! Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на мелких жестах окружающих вас людей, тренируйте наблюдательность. Помните пословицу: «Тело - это перчатка для души». Немного понимать душу другого - верное средство самому не попасть в капкан одиночества.

III. Практикум имитационно-педагогических игр и упражнений по развитию невербальных средств общения (проведение подобранных упражнений, игр студентами).

Цель - овладение языком телодвижений.

Примеры игр и упражнений:

Упражнение 1. «Зеркало».

Один человек показывает какую-либо гримасу соседу. Тот, в свою очередь, «передразнивает» его как можно точнее и передает дальше — своему соседу. «Гримаса» передается по кругу. Упражнение заканчивается, когда она возвращается к первому участнику. Так же «передаются» еще несколько эмоций.

Обсуждение. Каков механизм узнавания чувства? Какие мышцы задействованы? Что вы чувствуете, когда видите мимическое изображение эмоции?

Упражнение 2.

Участники делятся на две группы: первая — актеры, вторая — зрители.

Актерам предлагаются темы инсценировок:

а) идти:

- против ветра;
- туда, куда не хочется;
- так, чтобы кого-нибудь не разбудить;

б) идти:

- с тем, кто веселее всех;
- с тем, кто напоминает кого-нибудь из жизни знакомых;
- с самым симпатичным для тебя человеком в этой группе;
- с тем, кто вызывает настороженность;
- с тем, кого бы ты хотел изменить.

Группа зрителей должна понять, кого показывают актеры. Затем группы меняются ролями, и предлагаются следующие темы:

…мы куда-нибудь идем, и вдруг… (встреча с неожиданностью)
…понимаем, что что-нибудь забыли;
…не хватает денег (нет жетона для телефона);
…видим человека, который нам очень нравится;
…видим человека, которому хотим понравиться;
…узнаем, что на чулке (рукаве и т. д.) дырка.

Обсуждение. Что помогает осознать, выразить чувство? Что помогает нам понять, что чувствует другой человек?

После обсуждения педагог предлагается систематизировать невербальные реакции, которые помогают узнавать эмоцию, и классифицировать типичные жесты, пантомиму, мимику.

Упражнение 3. Один из студентов демонстрирует отдельные признаки искренности - лживости, другой - доверия - недоверия, третий - уверенности - беспокойства, четвертый - симпатии - антипатии. Группа должна определить предполагаемое состояние демонстратора.

Упражнение 4. Один из студентов садится спиной к группе и, используя только вербальные средства общения, передает информацию об изображение на выданном ему листке бумаги. Члены группы пытаются воспроизвести тоже самое в тетрадях, не общаясь с «отправителем». Затем тоже самое проделывает второй студент, при условии возможности вербального общения с членами аудитории. Затем результаты обеих работ обсуждаются и сравниваются, после чего делается вывод о значении обратной связи в общении и возможных причинных ее неэффективности.

Упражнение 5. Каждому студенту предъявляются фотографии предполагаемых собеседников для определения их настроения, состояния. Результаты обобщаются и обсуждаются.

Упражнение 6. Студентам предъявляются фотографии, к которым необходимо подобрать предлагаемую преподавателем фразу – «Мне трудно припомнить вчерашний день», «Я Вас внимательно слушаю, говорите же, ну», «Вы ответите за свой произвол», «Я требую немедленного исполнения моих указаний», «Не, я не смогу это пережить», «Вот это да!».

Критерии оценки проведения игр и упражнений:

Оценка «отлично» выставляется, если: игры и упражнения подобраны в соответствии с темой, количество не менее 5, подготовлены все необходимые атрибуты для их проведения (если предусмотрены). Студент методически грамотно провёл игры, был активен и активизировал одногруппников, сделал глубокий анализ своей деятельности и участников игр.

Оценка «хорошо» выставляется, если: игры и упражнения подобраны в соответствии с темой, количество не менее 5, подготовлены не все необходимые атрибуты для их проведения (если предусмотрены). Студент методически грамотно провёл игры, был активен и активизировал одногруппников, сделал не достаточно глубокий анализ своей деятельности и участников игр.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если: не все игры и упражнения соответствуют теме, количество менее 5, не подготовлены необходимые атрибуты для их проведения (если предусмотрены). Наблюдаются нарушения в методике проведения игр и упражнений, был не достаточно активен и не активизировал одногруппников, не сделал анализ своей деятельности и участников игр.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если: игры и упражнения не соответствуют теме, количество 1-2, не подготовлены необходимые атрибуты для их проведения (если предусмотрены). Наблюдаются серьёзные нарушения в методике проведения игр и упражнений, был не активен и не активизировал одногруппников, не сделал анализ своей деятельности и участников игр. Также оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не выполнил задание.

Тема "Мотивация поведения в деловом общении"

I. Защита сообщений на темы:

1. Эмпатия и рефлексия как способы восприятия и понимания людьми друг друга.
2. Открытость и искренность при общении.
3. «Маски» и их влияние на эффективность общения.
4. Структурирование личности другого человека.
5. Эффект «ореола».
6. Возможные ошибки атрибуции.
7. Эффект проецирования.
8. Влияние возрастных, профессиональных и личностных характеристик.
9. Категоризация и социальные стереотипы.
10. Влияние аттитьюдов и убеждений на коммуникацию и взаимодействие.

II. Написание ЭССЕ на темы:

1. Влияние возрастных, профессиональных и личностных характеристик.
2. Влияние ролевого поведения на межличностное общение.

Критерии оценки защиты сообщений:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если: он при ответе демонстрирует глубокие знания по изученной теме, знание современной и научной литературы, свободно оперирует терминологией и учебным материалом, не опираясь на конспект. Ответ студента развёрнутый, лаконичный, грамотный, подтверждается фактами, примерами. Без затруднений даёт ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если: он при ответе демонстрирует твёрдые знания по изученной теме, знание основной, наиболее значимых литературных источников, оперирует терминологией и учебным материалом, редко обращается к тексту конспекта. Ответ на поставленный вопрос излагает систематизировано и последовательно, уверенно, но не выводы носят аргументированный и доказательный характер, соблюдает нормы литературного языка. Отвечает на дополнительные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если: он при ответе демонстрирует поверхностные знания по изученной теме, оперирует терминологией и учебным материалом только на основе текста конспекта. Ответ студента неразвёрнутый, не подтверждается фактами, примерами, наблюдается нарушение в последовательности изложения, отсутствуют выводы, допускаются нарушения норм литературного языка. Испытывает затруднения при ответе на дополнительные вопросы. Положительная оценка может быть поставлена при условии понимания студентом сущности основных категорий по рассматриваемому и дополнительным вопросам.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если: материал излагается непоследовательно, даже при опоре на текст конспекта, наблюдаются серьёзные пробелы в знаниях изученной темы, незнание основных литературных источников, серьёзные нарушения норм литературного языка. Не может ответить на дополнительные вопросы.

Критерии оценки ЭССЕ:

Оценка «отлично»:

- полное раскрытие темы;

- ярко выражен творческий подход к осмыслению предложенной темы;
- обоснованность, доказательность и оригинальность постановки и решения проблемы;
- наличие большого количества собственных рассуждений, выводов по рассматриваемой проблеме;
- чёткость, лаконичность изложения собственных мыслей;
- высокий уровень самостоятельности при написании;
- точное соответствие работы формальным требованиям и жанру самостоятельной работы.

Оценка «хорошо»:
- достаточное раскрытие темы;
- наличие собственных рассуждений, выводов по рассматриваемой проблеме;
- чёткость, лаконичность изложения собственных мыслей;
- достаточной уровень самостоятельности при написании;
- соответствие работы формальным требованиям и жанру самостоятельной работы.

Оценка «удовлетворительно»:
- тема раскрыта недостаточно;
- не достаточное количество собственных рассуждений, выводов по рассматриваемой проблеме;
- наблюдаются нарушения лаконичности изложения собственных мыслей;
- низкий уровень самостоятельности при написании;
- наблюдается несоответствие работы формальным требованиям и жанру самостоятельной работы.

Оценка «неудовлетворительно»:
- тема не раскрыта;
- отсутствуют собственные рассуждения, выводы по рассматриваемой проблеме;
- низкий уровень самостоятельности при написании;
- структура нарушена;
- полное не соответствие работы формальным требованиям и жанру самостоятельной работы.

Самостоятельная работа: составление конспекта по теме «Психологическая техника формирования аттракции».

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется, если: обоснованное и четкое изложение материала, соответствующий объём, раскрыта тема, достаточно полно зафиксированы основные положения, задание выполнено аккуратно.

Оценка «хорошо» выставляется, если: обоснованное и четкое изложение материала, соответствующий объём, раскрыта тема, некоторые основные положения зафиксированы недостаточно полно, задание выполнено аккуратно.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если: недостаточно обоснованное и четкое изложение материала, не соответствующий объём, слабо раскрыта тема, некоторые основные положения зафиксированы недостаточно полно, задание выполнено неаккуратно.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если: необоснованное и нечеткое изложение материала, объём конспекта минимальный или наоборот, текст конспекта полностью дублирует первоисточник, слабо раскрыта тема, основные положения зафиксированы не полно, задание выполнено неаккуратно.

Тема «Культура общения в профессиональной сфере»

I. Защита сообщений.

II. Работа в микрогруппах.

I. Защита сообщений на темы:

- «Влияние профессии на общение»;
- «Роль личного влияния в общении»;
- «Виды влияния (убеждение, заражение, внушение, игнорирование и т. д.)».

Определите, какой вид влияния использует отец в рассказе Л.Т. «Косточка». Можно ли назвать этот способ влияния конструктивным? Почему?

II. Работа в микрогруппах.

Цель: систематизация знаний и представлений по исследуемой проблеме занятия, развитие коммуникативных умений, умения работать в команде, развитие навыков активного слушания и аналитических умений.

Задачи:

1. Развить умение ориентироваться в обозначенной проблеме.
2. Развитие коммуникативных умений и умения работать в команде.
3. Формирование аналитических умений.

Карточки для работы в микрогруппах.

Карточка 1.

1. Придумать эмблему механизма взаимопонимания *идентификация.* Представьте ее группе и обоснуйте свое решение.
2. Конкуренция- это… Плюсы и минусы конкуренции. Приведите примеры.
3. Представьте (обыграйте) в группе роли членов семьи, где растет сын подросток с учетом возрастных особенностей.
4. Охарактеризуйте ритуальный стиль взаимодействия. Приведите примеры.
5. Охарактеризуйте механизм убеждения. Приведите примеры.
6. Как вы считаете, какие механизмы могут использоваться при взаимодействии в вашей профессиональной деятельности?

Карточка 2.

1. Придумать эмблему механизма взаимопонимания *эмпатия.* Представьте ее группе и обоснуйте свое решение.
2. Кооперация- это… Плюсы и минусы кооперации. Приведите примеры.
3. Представьте (обыграйте) в группе роли работников предприятия, где работают сотрудники разных возрастов (с учетом возрастных особенностей).
4. Охарактеризуйте манипулятивный стиль взаимодействия. Приведите примеры.
5. Охарактеризуйте механизм подражания. Приведите примеры.
6. Как вы считаете, какие механизмы могут использоваться при взаимодействии в вашей профессиональной деятельности?

Карточка 3.

1. Придумать эмблему механизма взаимопонимания *рефлексия.* Представьте ее группе и обоснуйте свое решение.
2. Предложите способы предотвращения конкуренции в общении.
3. Представьте (обыграйте) в группе роли работников предприятия, где представлены подчиненный и руководитель.
4. Охарактеризуйте гуманистический стиль взаимодействия. Приведите примеры.
5. Охарактеризуйте механизм внушения. Приведите примеры.
6. Как вы считаете, какие механизмы могут использоваться при взаимодействии в вашей профессиональной деятельности?

Критерии оценивания семинарского занятия:

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, сформулировавшему полный и правильный ответ на вопросы семинара, логично структурировавшему и изложившему материал. При этом студент должен показать знание специальной литературы. Для получения отличной оценки необходимо продемонстрировать умение обозначить проблемные вопросы в соответствующей области психологии общения, проанализировать их и предложить варианты решений, дать исчерпывающие ответы на уточняющие и дополнительные вопросы.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, который дал полный правильный ответ на вопросы семинара с соблюдением логики изложения материала, но допустил при ответе отдельные неточности, не имеющие принципиального характера. Оценка «хорошо» может выставляться студенту, недостаточно чётко и полно ответившему на уточняющие и дополнительные вопросы.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, показавшему неполные знания, допустившему ошибки и неточности при ответе на вопросы семинара, продемонстрировавшему неумение логически выстроить материал ответа и сформулировать свою позицию по проблемным вопросам. Студент, ответ которого оценивается «удовлетворительно», должен опираться в своем ответе на учебную литературу.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он не дал ответа по вопросам семинара; дал неверные, содержащие фактические ошибки ответы на все вопросы; не смог ответить на дополнительные и уточняющие вопросы. Неудовлетворительная оценка выставляется студенту, отказавшемуся отвечать на вопросы семинара.

Тема «Стратегия поведения в конфликтной ситуации»

Вопросы для обсуждения:

1. Является агрессия врождённой?
2. Причины её возникновения.
3. Теория инстинктивной агрессии.
4. Агрессия как социальный навык.
5. Агрессия как защитный механизм личности.
6. Закономерности агрессивного общения.
7. Открытая и скрытая агрессия.
8. Типы агрессивных реакций.
9. Вербальные и невербальные проявления агрессии.
10. Фрустрация и агрессия.
11. Социальное научение и агрессия.
12. Деструктивное общение.

Критерии оценивания занятия:

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, сформулировавшему полный и правильный ответ на вопросы семинара, логично структурировавшему и изложившему материал. При этом студент должен показать знание специальной литературы. Для получения отличной оценки необходимо продемонстрировать умение обозначить проблемные вопросы в соответствующей области психологии общения, проанализировать их и предложить варианты решений, дать исчерпывающие ответы на уточняющие и дополнительные вопросы.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, который дал полный правильный ответ на вопросы семинара с соблюдением логики изложения материала, но допустил при ответе отдельные неточности, не имеющие принципиального характера. Оценка «хорошо» может выставляться студенту, недостаточно чётко и полно ответившему на уточняющие и дополнительные вопросы.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, показавшему неполные знания, допустившему ошибки и неточности при ответе на вопросы семинара, продемонстрировавшему неумение логически выстроить материал ответа и сформулировать свою позицию по проблемным вопросам. Студент, ответ которого оценивается «удовлетворительно», должен опираться в своем ответе на учебную литературу.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он не дал ответа по вопросам семинара; дал неверные, содержащие фактические ошибки ответы на все вопросы; не смог ответить на дополнительные и уточняющие вопросы. Неудовлетворительная оценка выставляется студенту, отказавшемуся отвечать на вопросы семинара.

Самостоятельная работа: разработка конспекта мероприятия по профилактике агрессивного поведения:

Критерии оценки:

Оценка «5» - отлично - представленные в конспекте методы выбраны в соответствии с возрастными и индивидуальными особенностям детей, для которых написан конспект; студент демонстрирует владение знаниями о структуре занятия, правильно подбирает стимульный материал.

Оценка «4» - хорошо - представленные в конспекте методы выбраны в соответствии с возрастными и индивидуальными особенностям детей, для которых написан конспект, но в количестве и правильности выбора заданий имеются незначительные ошибки, студент демонстрирует владение знаниями о структуре занятия, правильно подбирает стимульный материал.

Оценка «3» - удовлетворительно - представленные в конспекте методы не везде выбраны в соответствии с возрастными и индивидуальными особенностям детей, студент демонстрирует недостаточное владение знаниями о структуре занятия, подбор стимульного материала не продуман.

Оценка «2» - неудовлетворительно - представленные в конспекте методы выбраны не верно, без учёта возрастных и индивидуальных особенностей детей; студент демонстрирует недостаточное владение знаниями о структуре занятия, подбор стимульного материала не продуман (нет). Работа не выполнена.

Тема «Деловой этикет и общение»

I. Упражнение «Начало деловой встречи»

Примеры ситуации «начало деловой встречи»:

1. Перед вами человек, которого вы хорошо знаете. Это ваш коллега, партнер и т.п. Предложите ему свои услуги.

2. Перед вами неизвестный человек. Это, возможно, ваш будущий коллега и т.п. Вы крайне заинтересованы в положительном результате этой встречи. Покажите себя достойным деловым человеком.

3. Перед вами руководитель фирмы, организации с которой вы намерены расторгнуть все деловые отношения, но фирма настаивает на выполнении ранее подписанного контракта. Найдите нужные слова, а главное, аргументы для решения вопроса в свою пользу. Причем расстаться вы должны добрыми друзьями.

4. Перед вами руководитель профсоюзной организации, требующий значительного повышения заработной платы работникам организации, учреждения которое вы возглавляете. Откажите ему, но так, чтобы работники не уволились с вашей организации, и не перешли к вашим конкурентам.

5. Перед вами налоговый инспектор. Убедите его в том, что вы имеете право на целый ряд налоговых льгот в связи со спецификой деятельности вашего учреждения.

II. Создание «образа» и его презентация (образ руководителя учреждения, директора образовательного учреждения, руководителя образовательной организации, педагога будущего и т.п.)

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется, если: в ходе занятия студент был активен и активизировал одногруппников, проявлял инициативу, при выполнении задания грамотно применял ранее полученные знания и умения, практический опыт, грамотно аргументировал свою позицию, сделал глубокий анализ своей деятельности и других участников.

Оценка «хорошо» выставляется, если: в ходе занятия студент был активен и активизировал одногруппников, при выполнении задания применял ранее полученные знания и умения, практический опыт, аргументировал свою позицию, сделал не достаточно глубокий анализ своей деятельности и других участников.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если: в ходе занятия студент был не достаточно активен, при выполнении задания не достаточно применял ранее полученные знания и умения, практический опыт, слабо аргументировал свою позицию, не сделал анализ своей деятельности и других участников.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если: в ходе занятия студент не был активен, при выполнении задания не применял ранее полученные знания и умения, практический опыт, не смог аргументировать свою позицию, не сделала анализ своей деятельности и других участников. Оценка «неудовлетворительно» также выставляется при отказе выполнять задание.

Самостоятельная работа: написание реферата.

Темы:

1. Этика и сфера общения.
2. Этика письменной речи.
3. Правила служебно-речевого этикета.
4. «Культура устной и письменной речи современного человека.
5. Истоки имиджа или одежда в азбуке общения.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется, если реферат удовлетворяет следующим требованиям:

8. Содержание реферата строго соответствует заявленной теме.
9. Чётко соблюдена структура реферата: титульный лист, оглавление, введение (актуальность, цель), состояние проблемы, собственные умозаключения, выводы и предложения, источники информации.
10. Проведен достаточно широкий литературный обзор по теме (более 15 литературных источников).
11. Список источников информации оформлен в соответствии с госстандартом.
12. Соблюдены требования к оформлению: формат А-4, сброшюрованы слева, шрифт Times кегль 14, 1,5 интервала, поля: слева – 3 см, сверху и снизу – 2 см, справа – 1 см.
13. Объём не менее 15 страниц.
14. Сдан в срок.

Оценка «хорошо» выставляется, если реферат удовлетворяет следующим требованиям:

8. Содержание реферата соответствует заявленной теме.
9. Соблюдена структура реферата: титульный лист, оглавление, введение (актуальность, цель), состояние проблемы, собственные умозаключения, выводы и предложения, источники информации.
10. Проведен достаточный литературный обзор по теме (не менее 10 литературных источников).
11. Список источников информации оформлен в соответствии с госстандартом.
12. Соблюдены требования к оформлению.
13. Объём не менее 10 страниц.
14. Сдан в срок.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если реферат удовлетворяет следующим требованиям:

8. Содержание реферата соответствует заявленной теме.
9. Наблюдаются нарушения структуры реферата.
10. Проведен недостаточный литературный обзор по теме (менее 10 литературных источников).
11. Список источников информации оформлен с нарушениями требований госстандарта.
12. Не соблюдены требования к оформлению.
13. Объём менее 10 страниц.
14. Сдан не в срок.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если реферат удовлетворяет следующим требованиям:

9. Содержание реферата не соответствует заявленной теме.
10. Нарушена структура реферата.
11. Проведен недостаточный литературный обзор по теме (менее 5 литературных источников).
12. Список источников информации оформлен с серьёзными нарушениями требований госстандарта или отсутствует вообще.
13. Не соблюдены требования к оформлению.
14. Объём менее 10 страниц.
15. Сдан не в срок.
16. Оценка может быть снижена преподавателем за неаккуратность при оформлении, грамматические ошибки, не достаточно полный анализ заявленных литературных источников.

Тема "Психология конфликта"

Цель: дать рабочее определение конфликта; показать различие рабочего определения и бытового понимания конфликта; проанализировать конфликт с точки зрения положительного и отрицательного воздействия на межличностные отношения и на отношение к самому себе, показать значимость эмоциональной сферы человека и ее влияние на общение в ходе конфликта;

План занятия

1. Диагностика с целью определения уровня конфликтности.
2. Устный опрос.

Вопросы для обсуждения:

1). Определение конфликта. Понятие о конфликте: структура, функции, динамика.

2). Конструктивные и деструктивные конфликты: сущность и функции.

3). Динамика конфликта. Урегулирование конфликта. Стратегия сотрудничества как основа конструктивного общения в конфликте.

4). Этапы разрешения конфликта. Роль и функция посредника. Особенности общения посредника в конфликте. Организация процедуры разрешения конфликта через посредника.

5). Агрессивно-конфликтное взаимодействие. Конфликт и его оценка в аспекте возможностей разрешения.

3. Модели поведения в конфликте.

Ход занятия:

1. Тест: Конфликтная ли вы личность?

Инструкция: Выберите по одному ответу на каждый вопрос.

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?

а - не принимаю участия;

б - кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой;

в - активно вмешиваюсь, чем «вызываю огонь на себя».

2. Выступаете ли Вы на собраниях с критикой руководства?

а - нет,

б - только если имею для этого всякие основания,

в - критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.

3. Часто ли спорите с друзьями?

а - только если люди необидчивые;

б - лишь по принципиальным вопросам;

в - споры - моя стихия.

4. Как вы реагируете, если кто-то залезет в обход очереди?

а - возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже;

б - делаю замечание;

в - прохожу вперед и начинаю наблюдать за порядком.

5. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?

а - не буду поднимать бучу из-за пустяков;

б - молча возьму солонку;

в - не удержусь от едких замечаний и, быть может, демонстративно откажусь от еды.

6. Если на улице, в транспорте вам наступили на ногу...

а - с возмущением посмотрю на обидчика;

б - сухо сделаю замечание;

в - выскажусь, не стесняясь в выражениях!

7. Если кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась...

а - промолчу;

б - ограничусь коротким тактичным комментарием;

в - устрою скандал.

8. Не повезло в лотерее. Как Вы к этому отнесетесь?

а - постараюсь казаться равнодушным, но в душе дам себе слово никогда больше не участвовать в ней;

б - не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;

в - проигрыш надолго испортит настроение.

Оценка результатов:

Подсчитайте набранные очки, исходя из того, что каждое а - 4 очка, б - 2, в - 0 очков.

22—32 очка — Вы тактичны и миролюбивы, ловко уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже!» никогда не было вашим девизом. Может быть, поэтому Вас иногда называют приспособленцем. Наберитесь смелости, если обстоятельства требуют высказываться принципиально, невзирая на лица.

12—20 очков - Вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь, если нет иного выхода и другие средства исчерпаны. Вы твердо отстаиваете свое мнение, не думая о том, как это отразится на вашем служебном положении или приятельских отношениях. При этом не выходите за рамки корректности, не унижаетесь до оскорблений. Все это вызывает к вам уважение.

До 10 очков - Споры и конфликты - это воздух, без которого Вы не можете жить. Любите критиковать других, но если слышите замечания в свой адрес, можете «съесть живьем». Ваша критика - ради критики, а не для пользы дела. Очень трудно приходится тем, кто рядом с Вами - на работе и дома. Ваша несдержанность и грубость отталкивают людей. Не поэтому ли у Вас нет настоящих друзей? Словом, постарайтесь перебороть свой вздорный характер!

2. Работа с доской. Устный опрос.

Педагог записывает посередине доски слова „конфликт — это…». Затем, обращаясь к группе, предлагает описать «это» другими словами. Вариант обращения может быть таким: «Что такое, по-вашему, конфликт? Давайте запишем вокруг этого незаконченного предложения все, что приходит в голову по поводу конфликта…»

В ходе работы полезно ориентировать на отражение положительного воздействия конфликта. Например: «Конфликт — это возможность проверить человеческие взаимоотношения», «Это способ защиты собственного достоинства» и т. д. Такие определения лучше выделить и на доске, записывая, например, положительные формулировки по одну сторону, а отрицательные — по другую.

После того как коллективное описание «портрета» конфликта зафиксировано, проводится анализ данного материала. В ходе анализа необходимо обратить внимание на бытовое определение конфликта: «Конфликт — это ссора…», разделив при этом поведенческие, содержательные и эмоциональные компоненты конфликта. Помочь в этом может такой пример: «Вы идете по коридору, видите двух ваших коллег, которые разговаривают между собой. При вашем приближении они замолкают, обмениваются многозначительными взглядами и понимающе улыбаются друг другу. Пройдя мимо, вы невольно оборачиваетесь и видите, что они смотрят вам

вслед. Неожиданно встретив ваш взгляд, они быстро отводят глаза и что-то начинают говорить друг другу… Между вами не произнесено ни единого слова, но вы уверены, что это — конфликт». Здесь может быть уместен риторический вопрос: «Есть в этой ситуации то, что характеризует ссору — громкие крики, взаимные оскорбления?»

Вывод, который делает группа, резюмируется педагогом: «Да, конфликт — это не всегда ссора. Ссора может сопутствовать конфликту, но это всего лишь неконструктивный способ выражения накопившихся эмоций. Так что же такое конфликт? Как вы понимаете «конфликт интересов»? Приведите пример ситуации, где интересы двух сторон не совпадают, и это ведет к конфликту».

Обсуждение структуры, динамики конфликта.

3.Моделирование поведения в конфликте.

Упражнение 1. Работа с ассоциативным рядом „конфликт". Участники рассаживаются в круг и получают инструкцию ведущего: «В фокусе нашего внимания — конфликт. Когда мы говорим это слово, у нас возникает ряд ассоциаций, чувств. Мы слышали о конфликте, знаем, как он выглядит в поведении людей. Сейчас мы исследуем, как конфликт отражается на внутреннем состоянии человека. Пусть каждый скажет, с чем ассоциируется слово „конфликт". Какой образ подсказывает ваше воображение?»

После первого ряда произвольных ассоциаций можно провести следующие:

— если конфликт — это мебель, то какая?..

— если конфликт — это посуда, то какая?..

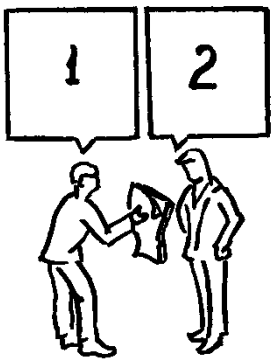
— если это одежда…

Упражнение 2.

1-й вариант. Обсуждение сюжетных картин. Дайте такой ответ, который:

а) может спровоцировать конфликт;

б) поможет избежать конфликта.



2: В вашем отчете много недоработок. Я не могу его принять.

1:_____

_____

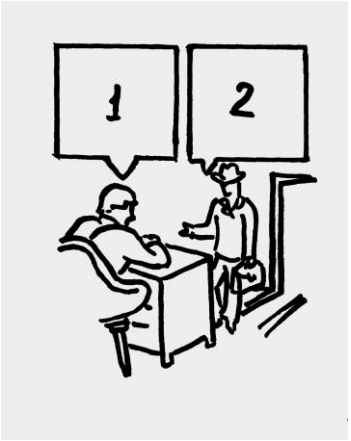
_____

2: На вас поступили многочисленные жалобы, что вы разлагаете дисциплину персонала. Кроме того, вы не справляетесь с планом.

1:_____

_____

_____



1: Я не могу сейчас вас принять, хотя вчера мы об этом условились.

2:_____

_____

_____

2-й вариант. Просмотр фрагментов художественного фильма «На грани» с последующим обсуждением в группе.

Вопросы к фильму:

- Определить модели поведения главных героев в сюжете?
- Какой прием использует один из героев, что бы избежать конфликта?

Упражнение 3. Работа в группах. Решение ситуационных задач.

Цель: научить студентов бесконфликтно выходить из различных ситуаций.

Обучающиеся делятся на группы по трое и каждая группа получает задание подготовить небольшую сценку — на 3—5 минут, которая дополнит коллективный «портрет» конфликта. Тема может быть любой, главное, чтобы было видно, что это — конфликт. Обучающимся дается время для обсуждения задания, выбора темы, составления сценария и репетиции (обычно достаточно 5—7 минут).

После предъявления сценок проводится анализ увиденного и рефлексия.

Вопросы:

Что общее было во всех сценках?

Какие чувства вы отметили у себя во время выполнения этого упражнения?

Поделитесь впечатлениями — каково вам было в роли конфликтующих?

Какими могут быть последствия этих конфликтов?

Каким может быть положительное воздействие конфликта на его участников?

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется, если: занятия студент был и активен и активизировал одногруппников, проявлял инициативу, при выполнении задания грамотно применял ранее полученные знания и умения, практический опыт, грамотно аргументировал свою позицию, сделал глубокий анализ своей деятельности и других участников.

Оценка «хорошо» выставляется, если: студент был активен и активизировал одногруппников, при выполнении задания применял ранее полученные знания и умения, практический опыт, аргументировал свою позицию, сделал не достаточно глубокий анализ своей деятельности и других участников.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если: студент был не достаточно активен, при выполнении задания не достаточно применял ранее полученные знания и умения, практический опыт, слабо аргументировал свою позицию, не сделал анализ своей деятельности и других участников.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если: в ходе занятия студент не был активен, при выполнении задания не применял ранее полученные знания и умения, практический опыт, не смог аргументировать свою позицию, не сделал анализ своей деятельности и других участников. Оценка «неудовлетворительно» также выставляется при отказе выполнять задание.

Тема "Стратегия поведения в конфликтной ситуации"

Моделирование и разыгрывание ситуаций педагогического конфликта и способов его разрешения.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется, если: студент был и активен и активизировал одногруппников, проявлял инициативу, при выполнении задания грамотно применял ранее полученные знания и умения, практический опыт, грамотно аргументировал свою позицию, сделал глубокий анализ своей деятельности и других участников.

Оценка «хорошо» выставляется, если: студент был активен и активизировал одногруппников, при выполнении задания применял ранее полученные знания и умения, практический опыт, аргументировал свою позицию, сделал не достаточно глубокий анализ своей деятельности и других участников.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если: студент был не достаточно активен, при выполнении задания не достаточно применял ранее полученные знания и умения, практический опыт, слабо аргументировал свою позицию, не сделал анализ своей деятельности и других участников.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если: в ходе занятия студент не был активен, при выполнении задания не применял ранее полученные знания и умения, практический опыт, не смог аргументировать свою позицию, не сделал анализ своей деятельности и других участников. Оценка «неудовлетворительно» также выставляется при отказе выполнять задание.

I. Проверочная работа (письменный опрос).

Вариант 1.

1. Ситуация просьбы: дайте определение, выделите особенности поведения человека в данной ситуации. Как вы считаете, как должен вести себя человек, чтобы добиться результата?
2. Как правильно вести себя человеку, оказавшемуся в роли «просителя»?
3. Продолжите фразу: «Мне сложно отказать человеку, если…»
4. Перечислите виды слушания. Что вы понимаете под «активным слушанием»?
5. Какие приемы активного слушания вам известны? Докажите, что приемы активного слушания нужно применять в профессиональной деятельности?

Вариант 2.

1. Ситуация отказа: дайте определение, выделите особенности поведения человека в данной ситуации. Как вести себя человеку, чтобы добиться результата?
2. Как должен вести себя человек, который отказывает в чем-либо?
3. Продолжите фразу: «Я могу отказать человеку, если…»
4. Перечислите виды слушания. Что вы понимаете под «активным слушанием»?
5. В каких ситуациях применяются техники активного слушания и почему? Докажите, что приемы активного слушания нужно применять в профессиональной деятельности?

Тема "Межличностные отношения в группах и коллективах"

I. Вопросы для обсуждения:

1. Психологические закономерности ведения деловой беседы.
2. Психологические особенности ведения переговоров.
3. Деловые совещания.
4. Структура деловой беседы. Правила её ведения.
5. Требования к публичному выступлению.
6. Вербальное и невербальное поведение публичного выступления.

II. Решение ситуаций.

Примеры ситуаций.

Ситуация 1

Вы поздно закончили накануне свою работу, устали и не подготовили, как обычно, план выступления. До начала выступления осталось около 10 минут. Вы неплохо знаете тему, но боитесь того, что на качестве выступления может сказаться усталость. Как Вы поступите?

Ситуация 2

Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами на предприятии. Вы знаете, что выступаете в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем Вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать Вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т.д. Что Вы предпримете для того, чтобы завоевать внимание аудитории и Ваше выступление всем понравилось?

Ситуация 3

На одном из рабочих собраний Вы говорите о проблеме реконструкции Вашего предприятия. У Вас довольно хорошие предложения по этому вопросу, но в зале сидят несколько Ваших противников, которые не хотят, чтобы Ваши предложения были приняты руководством. Они задают Вам каверзные вопросы, делают едкие замечания, резкие выпады против Вас лично и против Ваших предложений. После очередного такого замечания Вы говорите: ...

Ситуация 4

Вы руководитель и Вам как оратору надо помнить о существующей классической схеме последовательного воздействия на аудиторию: внимание – интерес – желание – действие. Охарактеризуйте эту схему и дайте несколько советов относительно улучшения качества публичного выступления.

Ситуация 5

Вы видите, что на переговорах Ваш партнер намеренно искажает факты. Как Вы поступите в этом случае?

Ситуация 6

На переговорах вместо того, чтобы выдвигать конкретные предложения, оппонент ссылается на Ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев назад. Как Вы поступите в этом случае?

Ситуация 7

«Расшифруйте» позы и жесты Вашего партнера (оппонента):

– расстегнут пиджак;

– руки скрещены на груди, кулаки сжаты;

– сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена и – опирается на руку;

– голова слегка наклонена набок;

– медленно снимает очки, тщательно протирает стекла;

– прикрывает рот рукой во время своего высказывания;

– прикрывает рот во время слушания;

– старается на смотреть на Вас.

Дайте им подробную характеристику.

Ситуация 8

Вы – руководитель организации и Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой организации по поводу заключения договора. В начале беседы Вы видите, что Ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписываете» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы замечаете, что Ваш партнер принимает «закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза. Ваши действия?

Ситуация 8

Вы заметили, что участники совещаний часто стремятся к обсуждению возможности проведения в жизнь первого же предложения по проблеме, даже если оно не очень рациональное. Вы понимаете, что не мешало бы поискать и другие возможности. Подумайте, что может

заставить сотрудников искать решения типа «как делать?», а не «что делать?». Как следует поступить, чтобы подтолкнуть собравшихся на генерацию идей?

Ситуация 9

Часто на совещании люди не слушают друг друга. Один говорит «А – это В». Другой вступает в диалог так, как если бы первый сказал «А – это С». Словом, обсуждение проблемы превращается в обсуждение личных позиций участников совещания, и конкретные доводы того или иного человека игнорируются остальными присутствующими. Как следует себя вести руководителю в данной ситуации?

Ситуация 10

Один из работников на совещании персонала обычно занимает позицию противостояния. При этом все вынуждены выслушивать пространные объяснения причин его несогласия. Из-за этого теряется масса времени. Стоит ли прервать выступающего и предложить ему связать сказанное с предметом обсуждения? Стоит ли повторять этот прием, если он не подействовал сразу? Как еще можно воздействовать на этого сотрудника?

Ситуация 11

Совещания – один из самых дорогостоящих видов управленческой деятельности, так как помимо затрат материальных средств нужны большие затраты времени руководителя. Вы будущий руководитель. Как, по Вашему мнению, нужно подготовиться к производственному совещанию?

Ситуация 12

Обдумайте и письменно сформулируйте 10 основных рекомендаций по подготовке и проведению деловых переговоров о закупке оборудования для своей организации (учреждения) с предполагаемым партнером. Подготовьте аргументы, которые смогут заинтересовать и убедить его.

Критерии оценки результатов:

Оценка «отлично» выставляется, если: студент умеет аргументировано, убедительно, методически грамотно с психолого-педагогическим обоснованием, использованием профессиональной терминологией давать решение ситуации.

Оценка «хорошо» выставляется, если: студент умеет с психолого-педагогическим обоснованием, с использованием профессиональной терминологией, но недостаточно полно давать решение педагогической задачи.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если: решение ситуации носит репродуктивный характер, студент испытывает затруднения в психолого-педагогическом обосновании конкретной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если: нет логики рассуждения, выводы не обоснованы.

4.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля

Письменная работа

Вариант 1.

1. Раскройте понятие «общение». Обоснуйте, почему общение является многоплановым и многоуровневым процессом?
2. Что вы понимаете под «целями общения»? Перечислите, какие цели общения вам известны?
3. Чем вы можете объяснить взаимосвязь общения и деятельности?
4. Перечислите и раскройте основные функции общения?
5. Перечислите основные виды общения.
6. Раскройте следующие виды общения: деловое, вербальное, прямое, монологическое и примитивное.

Вариант 2.

1. Раскройте понятие «общение». Как вы считаете, почему категорию общения исследуют разные научные направления?
2. Что вы понимаете под «структурой общения»? Какие структурные компоненты вам известны? (перечислите)
3. Докажите значимость общения в жизни человека.
4. Перечислите и раскройте основные функции общения.
5. Перечислите основные виды общения.
6. Раскройте следующие виды общения: невербальное, косвенное, духовное, диалогическое, светское.

Вариант 3.

1. Раскройте понятие «деятельность».
2. Раскройте взаимосвязь общения и деятельности.
3. Перечислите цели общения.
4. Раскройте структуру общения.
5. Перечислите виды общения. Раскройте один из них.
6. Раскройте основные идеи одной из психологических теорий, описывающих процесс общения.

Вариант 4.

1. Категория общения и деятельности в психологии.
2. Охарактеризуйте общение как межличностное взаимодействие.
3. Раскройте процедуру общения.
4. Раскройте механизмы общения.
5. Приведите пример одного из видов общения.
6. Раскройте типологию возможных ролей в группе.

Критерии оценивания письменной работы:

Оценка **«отлично»** выставляется, если студент выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета.

Оценка **«хорошо»,** если студент выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов.

Оценка **«удовлетворительно»,** если студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов, плохо знает текст произведения, допускает искажение фактов.

Оценка **«неудовлетворительно»,** если студент допустил число ошибок и недочетов превосходящее норму, при которой может быть выставлена оценка «3», или если правильно выполнил менее половины работы.

Тестирование

Вопросы, соответствующие низкому уровню учебных знаний

1. Относится ли к видам делового общения деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления?

а) да

б) нет

2. Процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией, опытом, предполагает достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели - это:

а) общение

б) деловое общение

в) конфликтное общение

Вопросы, соответствующие удовлетворительному уровню учебных знаний

3. Дайте определение понятия “конфликт”

4. Этикет - это культура общения людей, которая основана:

а) на несоблюдении правил, которые вырабатывались человечеством

б) на соблюдении правил, которые вырабатывались человечеством

в) на игнорировании правил, которые вырабатывались человечеством

Вопросы, соответствующие среднему уровню учебных знаний

5. В чем различие общения “по вертикали” и общения “по горизонтали”?

6. В чем заключается значение (функции) делового общения?

Вопросы, соответствующие достаточному уровню учебных знаний

7. Расставьте стрелки, указывающие на определение (значение) соответствующего вида конфликта:

Внутриличностный	Столкновение интересов двух и более людей
Межличностный	Столкновение интересов двух групп
Межличностно-групповой	Столкновение противоположно направленных мотивов одной личности
Межгрупповые	Столкновение между личностью и группой

8. Что из перечисленного относится к общим причинам конфликта, а что к частным?

а) социально-политические и экономические

б) неудовлетворенность условиями труда

в) нарушение служебной этики

г) социально-демографические

д) социально-психологические

е) различия в целях и средствах их достижения

Вопросы, соответствующие высокому уровню учебных знаний

9. В каждом из столбцов укажите слово, которое является лишним:

I. Способы разрешения	II.Составляющие конфликта этикета	III.Способы общения
а) уклонение	а) речевой этикет	а) коммуникативная
б) опережение	б) дистантное общение	б) императивная
в) компромисс	в) некорректность	в) перцептивная
г) сотрудничество	г) имидж делового человека	г) интерактивная

10. Предположите и обоснуйте ответ на вопрос: какой способ разрешения конфликта является наиболее неэффективным при разрешении конфликта.

Ответы на тестовые задания

Ответы на вопросы, соответствующие низкому уровню учебных знаний

1. б)
2. б)

Ответы на вопросы, соответствующие удовлетворительному уровню учебных знаний

3. Конфликт - это столкновение сторон, мнений, сил
4. б)

Ответы на вопросы, соответствующие среднему уровню учебных знаний

5. По вертикали – это общение, которое определяется отношениями управления и подчинения. По горизонтали – это общение, которое происходит между сотрудниками, имеющими один социальный статус относительно выполняемой деятельности.

6. 1. Способствует эффективному достижению целей производства (выработка стратегии и тактики совместных действий, поиск решения поставленных задач);

2. Подбор и расстановка кадров, работа с людьми;

3. Способствует созданию оптимального морально-психологического климата в коллективе

Ответы на вопросы, соответствующие достаточному уровню учебных знаний

7. Внутриличностый – это столкновение противоположно направленных мотивов одной личности;

Межличностный – это столкновение интересов двух и более людей;

Межличностно-групповой – это столкновение между личностью и группой;

Межгрупповые – это столкновение интересов двух групп.

8. Общие причины конфликта: а), г), д)

Частные причины конфликта: б), в), е)

Ответы на вопросы, соответствующие высокому уровню учебных знаний

9. I. б) II. в) III. б)

10. Конфронтация, так как ориентирована на то, чтобы, действуя активно и самостоятельно, добиваться осуществления собственных интересов без учета интересов других сторон, непосредственно участвующих в конфликте, а то и в ущерб им. Применяемый способ разрешения конфликта стремится навязать другим свое решение проблемы, надеется только на свою силу и не приемлет совместных действий. При этом проявляется волевой напор, желание любым путем, включая силовое давление, административные и экономические санкции, запугивание, шантаж; принудить человека принять оспариваемую точку зрения, во что бы то ни стало принять им точку зрения, одержать победу в конфликте.

Критерии оценки:

Критерии выставления оценок за тест, состоящий из 10 вопросов.

Время выполнения работы: 20 мин.

Оценка **«отлично»** – 10 правильных ответов;

Оценка **«хорошо»** – 9-7 правильных ответов;

Оценка **«удовлетворительно»** – 6-5 правильных ответов;

Оценка **«неудовлетворительно»** – менее 5 правильных ответов.

4.2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

вариант 1

1. Дать определение понятию «общение»
2. Заполнить пробелы. Деловой конфликт носит …….. характер.
3. Верно или неверно утверждение. Начало и конец любого выступления запоминается особенно хорошо.
4. Дополнить положение. К видам общения относятся:
5. Выбрать правильный ответ. Упрямого собеседника легче всего убедить:
   а) жизненной ситуацией, фактами;
   б) словом;
   в) используя приемы воздействия.
6. Соотнести понятие и его определение.

1. Стереотипы	А) эмоциональная оценка каких- либо людей как хороших или плохих, даже не зная ни их самих, ни мотивов их поступков.
2. Предубеждения	Б) привычные упрощенные представления о других группах людей, о которых мы располагаем скудной информацией
3. Установки	В) неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации.

7. Дать определение понятию «коммуникация»
8. Заполнить пробелы. Негативные фразы и мысли не только ослабляют ….., снижают ….. ….., но и передаются окружающим через выражение …., ….. и звуки …..
9. Верно или неверно утверждение. Подпирание ладонью щеки- демонстрация внимания.
10. Дополнить положение. В трансактной теории общения Э.Берна выделяют следующие категории:
11. Выбрать правильный ответ. К свидетельствам уверенности в себе относятся:
    а) редкие, но уверенные жесты;
    б) твердое рукопожатеие;
    в) прямая поза с развернутыми плечами и поднятой головой.
12. Соотнести типы собеседников и их характеристики

1. Незаинтересованный человек	А) Чувствует и ведет себя как личность, стоящая выше остальных
2. Важная птица	Б) Тема беседы его вообще не интересует
3. Почемучка	В) Постоянно сочиняет и задает вопросы по поводу и без.

13. Дать определение понятию «язык»
14. Заполнить пробелы. Существуют прямые и ……. Способы выявления мотивов поведения. Они могут быть …… и ……
15. Верно или неверно утверждение. Трудно общаться с теми, кто все время спорит, но еще труднее с теми, кто со всем соглашается.
16. Дополнить положение. В структуру речевого общения входят:
17. Выбрать правильный ответ. С возрастом эффективность словесных воздействий:
    а) уменьшается;
    б) увеличивается;
    в) остается без изменений.
18. Соотнести зоны дистанции в человеческих контактах и их расстояние

1.Интимная зона	А) 120- 400 см
2. Личная, или персональная, зона	Б) 45-120 см

3. Социальная зона	В) 15- 45 см
4. Публичная зона	Г) свыше 400 см

19. Дать определение понятию «эмпатия»
20. Заполнить пробелы. К межличностным механизмам взаимодействия людей относятся……., ……. и ….. …..
21. Верно или неверно утверждение. Величина межличностной дистанции зависит от вида общения
22. Дополнить положение. Невербальные средства общения изучают следующие науки:
23. Выбрать правильный ответ. Безразличие к словам говорящего вызывают:
    а) равнодушный тон, речевые штампы;
    б) тавтология, жаргонные слова;
    в) обилие иностранных слов, терминов.
24. Соотнести ведущую репрезентативную систему и канал восприятия

1. Визуальная система	А) Слух
2. Аудиальная система	Б) Зрение
3. Кинестетическая система	В) Ощущения

25. Дать определение понятию «деловое общение»
26. Заполнить пробелы. Невербальный язык включает ……, ……, ……, ……., ……., ……
27. Верно или неверно утверждение. Величина межличностной дистанции зависит от вида общения
28. Дополнить положение. Жесты классифицируют на следующие группы:
29. Выбрать правильный ответ. Любая форма словесного общения:
    а) требует вежливости, такта, доброжелательности;
    б) искренней заинтересованности на лице и в тоне речи;
    в) правдивости, полной убежденности в достоверности излагаемого материала.
30. Соотнести типы собеседников и их характеристики

1. Вздорный человек, «нигилист»	А) Доброжелательный и трудолюбивый, стремится к сотрудничеству.
2. Позитивный человек	Б) Чувствует и держится отчужденно, не включается в беседу, замкнут.
3. Хладнокровный, неприступный	В) В ходе беседы несдержан, возбужден и нетерпелив

31. Дать определение понятию «комплименты»
32. Заполнить пробелы. Мешает доброму отношению ….. тон, ….. речи.
33. Верно или неверно утверждение. Руки, сложенные на груди в наполеоновской позе.- защитная позиция или негативное состояние человека.
34. Дополнить положение. К типичным ошибкам слушания можно отнести:
35. Выбрать правильный ответ. Психическое напряжение, усталость, неврозы можно обнаружить по:
    а) скованности, сутулости, мышечному напряжению;
    б) расслабленным, вялым рукам;
    в) раздражительности, безразличному отношению к учебе, работе;
    г) равнодушию или, наоборот, чрезмерно ласковому отношению к друзьям и близким.

вариант 2

1. Дать определение понятию «язык»
2. Заполнить пробелы. Существуют прямые и ……. Способы выявления мотивов поведения. Они могут быть …… и ……
3. Верно или неверно утверждение. Трудно общаться с теми, кто все время спорит, но еще труднее с теми, кто со всем соглашается.
4. Дополнить положение. В структуру речевого общения входят:
5. Выбрать правильный ответ. С возрастом эффективность словесных воздействий:

а) уменьшается;
б) увеличивается;
в) остается без изменений.

6. Соотнести зоны дистанции в человеческих контактах и их расстояние

1.Интимная зона	А) 120- 400 см
2. Личная, или персональная, зона	Б) 45-120 см
3. Социальная зона	В) 15- 45 см
4. Публичная зона	Г) свыше 400 см

7. Дать определение понятию «коммуникативная компетентность»
8. Заполнить пробелы. Одна из наиболее информативных частей лица- ……
9. Верно или неверно утверждение. О неуверенности, волнении говорят неопределенные, хаотичные жесты, интенсивность жестикуляции.
10. Дополнить положение. К типичным ошибкам слушания можно отнести:
11. Выбрать правильный ответ. Любую ошибку в поведении собеседника необходимо:
    а) решительно исправлять;
    б) игнорировать, если она непринципиальна, не мешает работе;
    в) тактично корректировать
12. Соотнести стороны общения и их содержание

1. Коммуникативная сторона	А) процесс восприятия человека человеком
2. Интерактивная сторона	Б) общение как процесс передачи информации
3. Перцептивная сторона	В) общение как взаимодействие партнеров

13. Дать определение понятию «деловое общение»
14. Заполнить пробелы. К межличностным механизмам взаимодействия людей относятся……., ……. и ….. …..
15. Верно или неверно утверждение. Величина межличностной дистанции зависит от вида общения
16. Дополнить положение. Невербальные средства общения изучают следующие науки:
17. Выбрать правильный ответ. Безразличие к словам говорящего вызывают:
    а) равнодушный тон, речевые штампы;
    б) тавтология, жаргонные слова;
    в) обилие иностранных слов, терминов.
18. Соотнести ведущую репрезентативную систему и канал восприятия

1. Визуальная система	А) Слух
2. Аудиальная система	Б) Зрение
3. Кинестетическая система	В) Ощущения

19. Дать определение понятию «комплименты»
20. Заполнить пробелы. Негативные фразы и мысли не только ослабляют ….., снижают ….. ….., но и передаются окружающим через выражение …., ….. и звуки …..
21. Верно или неверно утверждение. В отличие от среднеазиатских стран прикосновение в России играет большую роль в коммуникации.
22. Дополнить положение. Жесты классифицируют на следующие группы:
23. Выбрать правильный ответ. Любая форма словесного общения:
    а) требует вежливости, такта, доброжелательности;
    б) искренней заинтересованности на лице и в тоне речи;
    в) правдивости, полной убежденности в достоверности излагаемого материала.
24. Соотнести типы собеседников и их характеристики

1. Вздорный человек, «нигилист»	А) Доброжелательный и трудолюбивый, стремится к сотрудничеству.
2. Позитивный человек	Б) Чувствует и держится отчужденно, не включается в беседу, замкнут.

3. Хладнокровный, неприступный	В) В ходе беседы несдержан, возбужден и нетерпелив

25. Дать определение понятию «культура поведения»
26. Заполнить пробелы. Мешает доброму отношению ….. тон, ….. речи.
27. Верно или неверно утверждение. Руки, сложенные на груди в наполеоновской позе.- защитная позиция или негативное состояние человека.
28. Дополнить положение. В трансактной теории общения Э.Берна выделяют следующие категории:
29. Выбрать правильный ответ. Психическое напряжение, усталость, неврозы можно обнаружить по:
    а) скованности, сутулости, мышечному напряжению;
    б) расслабленным, вялым рукам;
    в) раздражительности, безразличному отношению к учебе, работе;
    г) равнодушию или, наоборот, чрезмерно ласковому отношению к друзьям и близким.
30. Соотнести типы собеседников и их характеристики

1. Всезнайка	А) Часто бестактно прерывает ход беседы, не контролирует время своего монолога.
2. Болтун	Б) Недостаточно уверен в себе, охотно молчит.
3. Трусишка	В) Постоянно требует слова, уверен в том, что все знает, имеет обо всем свое мнение

31. Дать определение понятию «коммуникация»
32. Заполнить пробелы. Негативные фразы и мысли не только ослабляют ….., снижают ….. ….., но и передаются окружающим через выражение …., ….. и звуки …..
33. Верно или неверно утверждение. О неуверенности, волнении говорят неопределенные, хаотичные жесты, интенсивность жестикуляции.
34. Дополнить положение. Рефлексивное (активное) слушание включает в себя:
35. Выбрать правильный ответ. К свидетельствам уверенности в себе относятся:
    а) редкие, но уверенные жесты;
    б) твердое рукопожатеие;
    в) прямая поза с развернутыми плечами и поднятой головой.

вариант 3

1. Дать определение понятию «эмпатия»
2. Заполнить пробелы. К межличностным механизмам взаимодействия людей относятся……., ……. и ….. …..
3. Верно или неверно утверждение. Величина межличностной дистанции зависит от вида общения
4. Дополнить положение. Невербальные средства общения изучают следующие науки:
5. Выбрать правильный ответ. Безразличие к словам говорящего вызывают:
    а) равнодушный тон, речевые штампы;
    б) тавтология, жаргонные слова;
    в) обилие иностранных слов, терминов.
6. Соотнести ведущую репрезентативную систему и канал восприятия

1. Визуальная система	А) Слух
2. Аудиальная система	Б) Зрение
3. Кинестетическая система	В) Ощущения

7. Дать определение понятию «тактика общения»
8. Заполнить пробелы. Поглаживание подбородка говорит о …… о желании принять …….
9. Верно или неверно утверждение. Руки на бедрах свидетельствуют о готовности человека к действию.
10. Дополнить положение. Рефлексивное (активное) слушание включает в себя:

11. Выбрать правильный ответ. К источникам эмпатии относят:
    а) поза;
    б) глаза, мимика, жесты;
    в) походка, одежда.
12. Соотнести коммуникативные роли и их характеристики

1. «Сторож»	А) способен оказывать влияние на установки и поведение некоторых других людей (влияние неформальным образом)
2. «Лидер мнений»	Б) контролирует течение информации к другому человеку в одной и той же коммуникативной сети (роль играют секретари, диспетчеры)
3. «Связной»	В) человек в коммуникативной сети, имеющий высокую степень связи с организационным окружением
4. «Пограничник»	Г) связывающее звено между группировками в коммуникационной сети

13. Дать определение понятию «комплименты»
14. Заполнить пробелы. Невербальный язык включает ……, ……, ……, ……., ……., ……
15. Верно или неверно утверждение. В отличие от среднеазиатских стран прикосновение в России играет большую роль в коммуникации.
16. Дополнить положение. Жесты классифицируют на следующие группы:
17. Выбрать правильный ответ. Любая форма словесного общения:
    а) требует вежливости, такта, доброжелательности;
    б) искренней заинтересованности на лице и в тоне речи;
    в) правдивости, полной убежденности в достоверности излагаемого материала.
18. Соотнести типы собеседников и их характеристики

1. Вздорный человек, «нигилист»	А) Доброжелательный и трудолюбивый, стремится к сотрудничеству.
2. Позитивный человек	Б) Чувствует и держится отчужденно, не включается в беседу, замкнут.
3. Хладнокровный, неприступный	В) В ходе беседы несдержан, возбужден и нетерпелив

19. Дать определение понятию «коммуникация»
20. Заполнить пробелы. Мешает доброму отношению ….. тон, ….. речи.
21. Верно или неверно утверждение. Руки, сложенные на груди в наполеоновской позе.- защитная позиция или негативное состояние человека.
22. Дополнить положение. В трансактной теории общения Э.Берна выделяют следующие категории:
23. Выбрать правильный ответ. Психическое напряжение, усталость, неврозы можно обнаружить по:
    а) скованности, сутулости, мышечному напряжению;
    б) расслабленным, вялым рукам;
    в) раздражительности, безразличному отношению к учебе, работе;
    г) равнодушию или, наоборот, чрезмерно ласковому отношению к друзьям и близким.
24. Соотнести типы собеседников и их характеристики

1. Всезнайка	А) Часто бестактно прерывает ход беседы, не контролирует время своего монолога.
2. Болтун	Б) Недостаточно уверен в себе, охотно молчит.
3. Трусишка	В) Постоянно требует слова, уверен в том, что все знает, имеет обо всем свое мнение

25. Дать определение понятию «коммуникативная компетентность»

26. Заполнить пробелы. Негативные фразы и мысли не только ослабляют ….., снижают ….. …..., но и передаются окружающим через выражение …., ….. и звуки …..
27. Верно или неверно утверждение. Подпирание ладонью щеки- демонстрация внимания.
28. Дополнить положение. К типичным ошибкам слушания можно отнести:
29. Выбрать правильный ответ. К свидетельствам уверенности в себе относятся:
    а) редкие, но уверенные жесты;
    б) твердое рукопожатеие;
    в) прямая поза с развернутыми плечами и поднятой головой.
30. Соотнести типы собеседников и их характеристики

1. Незаинтересованный человек	А) Чувствует и ведет себя как личность, стоящая выше остальных
2. Важная птица	Б) Тема беседы его вообще не интересует
3. Почемучка	В) Постоянно сочиняет и задает вопросы по поводу и без.

31. Дать определение понятию «деловое общение»
32. Заполнить пробелы. Одна из наиболее информативных частей лица- ……
33. Верно или неверно утверждение. Интимная дистанция- 45 см. Ближе могут подходить друг к другу только близкие люди.
34. Дополнить положение. Существуют несколько основных типов конфликта:
35. Выбрать правильный ответ. Любую ошибку в поведении собеседника необходимо:
    а) решительно исправлять;
    б) игнорировать, если она непринципиальна, не мешает работе;
    в) тактично корректировать

вариант 4

1. Дать определение понятию «деловое общение»
2. Заполнить пробелы. Невербальный язык включает ……, ……, ……, ……., ……., ……
3. Верно или неверно утверждение. В отличие от среднеазиатских стран прикосновение в России играет большую роль в коммуникации.
4. Дополнить положение. Жесты классифицируют на следующие группы:
5. Выбрать правильный ответ. Любая форма словесного общения:
    а) требует вежливости, такта, доброжелательности;
    б) искренней заинтересованности на лице и в тоне речи;
    в) правдивости, полной убежденности в достоверности излагаемого материала.
6. Соотнести типы собеседников и их характеристики

1. Вздорный человек, «нигилист»	А) Доброжелательный и трудолюбивый, стремится к сотрудничеству.
2. Позитивный человек	Б) Чувствует и держится отчужденно, не включается в беседу, замкнут.
3. Хладнокровный, неприступный	В) В ходе беседы несдержан, возбужден и нетерпелив

7. Дать определение понятию «нерефлексивное слушание»
8. Заполнить пробелы. Увлекательное начало разговора рождает ……, критическое отношение к говорящему исчезает.
9. Верно или неверно утверждение. Руки за спиной, приподнятый подбородок- властная поза.
10. Дополнить положение. Существуют несколько основных типов конфликта:
11. Выбрать правильный ответ. Атрибуцией называется:
    а) приписывание определенным группам идей специфических черт;
    б) приписывание другому человеку мотивов поведения;
    в) преуменьшение различий между своей и другими группами.
12. Соотнести структурные элементы общения и их содержание

1. Значение и смысл слов и фраз	А) Темп речи; модуляция, тональность

	голоса; выразительность и доступность; доходчивость и правильность.
2. Речевые звуковые явления	Б) Точность в употреблении слов, его выразительность и доступность
3. Выразительные качества голоса	В) Специфические звуки: смех, хмыканье, плач, шепот, вздохи; паузы и др.

13. Дать определение понятию «коммуникация»
14. Заполнить пробелы. Мешает доброму отношению ….. тон, ….. речи.
15. Верно или неверно утверждение. Руки, сложенные на груди в наполеоновской позе.- защитная позиция или негативное состояние человека.
16. Дополнить положение. В трансактной теории общения Э.Берна выделяют следующие категории:
36. Выбрать правильный ответ. Психическое напряжение, усталость, неврозы можно обнаружить по:
    а) скованности, сутулости, мышечному напряжению;
    б) расслабленным, вялым рукам;
    в) раздражительности, безразличному отношению к учебе, работе;
17. г) равнодушию или, наоборот, чрезмерно ласковому отношению к друзьям и близким.

18. Соотнести типы собеседников и их характеристики

1. Всезнайка	А) Часто бестактно прерывает ход беседы, не контролирует время своего монолога.
2. Болтун	Б) Недостаточно уверен в себе, охотно молчит.
3. Трусишка	В) Постоянно требует слова, уверен в том, что все знает, имеет обо всем свое мнение

19. Дать определение понятию «комплименты»
20. Заполнить пробелы. Невербальный язык включает ……, ……, ……, ……., ……., ……
21. Верно или неверно утверждение. Подпирание ладонью щеки- демонстрация внимания.
22. Дополнить положение. К типичным ошибкам слушания можно отнести:
23. Выбрать правильный ответ. К свидетельствам уверенности в себе относятся:
    а) редкие, но уверенные жесты;
    б) твердое рукопожатеие;
    в) прямая поза с развернутыми плечами и поднятой головой.
24. Соотнести типы собеседников и их характеристики

1. Незаинтересованный человек	А) Чувствует и ведет себя как личность, стоящая выше остальных
2. Важная птица	Б) Тема беседы его вообще не интересует
3. Почемучка	В) Постоянно сочиняет и задает вопросы по поводу и без.

25. Дать определение понятию «тактика общения»
26. Заполнить пробелы. Одна из наиболее информативных частей лица- ……

27. Верно или неверно утверждение. О неуверенности, волнении говорят неопределенные, хаотичные жесты, интенсивность жестикуляции.
28. Дополнить положение. Рефлексивное (активное) слушание включает в себя:
29. Выбрать правильный ответ. Любую ошибку в поведении собеседника необходимо:
    а) решительно исправлять;
    б) игнорировать, если она непринципиальна, не мешает работе;
    в) тактично корректировать
30. Соотнести стороны общения и их содержание

1. Коммуникативная сторона	А) процесс восприятия человека человеком
2. Интерактивная сторона	Б) общение как процесс передачи

	информации
3. Перцептивная сторона	В) общение как взаимодействие партнеров

31. Дать определение понятию «коммуникативная компетентность»
32. Заполнить пробелы. Поглаживание подбородка говорит о …… о желании принять …….
33. Верно или неверно утверждение. Руки на бедрах свидетельствуют о готовности человека к действию.
34. Дополнить положение. Манипулятор может проявиться в следующих ролях:
35. Выбрать правильный ответ. К источникам эмпатии относят:
    а) поза;
    б) глаза, мимика, жесты;
    в) походка, одежда.

вариант 5

1. Дать определение понятию «комплименты»
2. Заполнить пробелы. Мешает доброму отношению ….. тон, ….. речи.
3. Верно или неверно утверждение. Руки, сложенные на груди в наполеоновской позе.- защитная позиция или негативное состояние человека.
4. Дополнить положение. В трансактной теории общения Э.Берна выделяют следующие категории:
5. Выбрать правильный ответ. Психическое напряжение, усталость, неврозы можно обнаружить по:
    а) скованности, сутулости, мышечному напряжению;
    б) расслабленным, вялым рукам;
    в) раздражительности, безразличному отношению к учебе, работе;
    г) равнодушию или, наоборот, чрезмерно ласковому отношению к друзьям и близким.
6. Соотнести типы собеседников и их характеристики

1. Всезнайка	А) Часто бестактно прерывает ход беседы, не контролирует время своего монолога.
2. Болтун	Б) Недостаточно уверен в себе, охотно молчит.
3. Трусишка	В) Постоянно требует слова, уверен в том, что все знает, имеет обо всем свое мнение

7. Дать определение понятию «культура поведения»
8. Заполнить пробелы. Хорошо аргументированный ….. способствует эффективности словесного воздействия.
9. Верно или неверно утверждение. Интимная дистанция- 45 см. Ближе могут подходить друг к другу только близкие люди.
10. Дополнить положение. Манипулятор может проявиться в следующих ролях:
11. Выбрать правильный ответ. Умение ориентироваться в сложных педагогических ситуациях зависит от:
    а) педагогического мышления и опыта педагога;
    б) от знания и умения применять многочисленные приемы воздействия;
    в) от такта учителя и умения подбирать оптимальные способы общения с учащимися.
12. Соотнести виды жестов и их значение

1. Жесты- иллюстраторы	А) жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции
2. Жесты – регуляторы	Б) жесты- выражающие отношение говорящего к чему- либо: улыбка, кивок, направление взгляда, целенаправленные движения руками.
3. Жесты- аффекторы	В) жесты- сообщения: «указующий перст», образные картины («вот такого размера» и

	др.

13. Дать определение понятию «язык»
14. Заполнить пробелы. Негативные фразы и мысли не только ослабляют ….., снижают ….. ….., но и передаются окружающим через выражение …., ….. и звуки …..
15. Верно или неверно утверждение. Подпирание ладонью щеки- демонстрация внимания.
16. Дополнить положение. К типичным ошибкам слушания можно отнести:
17. Выбрать правильный ответ. К свидетельствам уверенности в себе относятся:
    а) редкие, но уверенные жесты;
    б) твердое рукопожатеие;
    в) прямая поза с развернутыми плечами и поднятой головой.
18. Соотнести типы собеседников и их характеристики

1. Незаинтересованный человек	А) Чувствует и ведет себя как личность, стоящая выше остальных
2. Важная птица	Б) Тема беседы его вообще не интересует
3. Почемучка	В) Постоянно сочиняет и задает вопросы по поводу и без.

19. Дать определение понятию «коммуникативная компетентность»
20. Заполнить пробелы. Одна из наиболее информативных частей лица- ……
21. Верно или неверно утверждение. О неуверенности, волнении говорят неопределенные, хаотичные жесты, интенсивность жестикуляции.
22. Дополнить положение. Рефлексивное (активное) слушание включает в себя:
23. Выбрать правильный ответ. Любую ошибку в поведении собеседника необходимо:
    а) решительно исправлять;
    б) игнорировать, если она непринципиальна, не мешает работе;
    в) тактично корректировать
24. Соотнести стороны общения и их содержание

1. Коммуникативная сторона	А) процесс восприятия человека человеком
2. Интерактивная сторона	Б) общение как процесс передачи информации
3. Перцептивная сторона	В) общение как взаимодействие партнеров

25. Дать определение понятию «нерефлексивное слушание»
26. Заполнить пробелы. Поглаживание подбородка говорит о …… о желании принять …….
27. Верно или неверно утверждение. В отличие от среднеазиатских стран прикосновение в России играет большую роль в коммуникации.
28. Дополнить положение. Существуют несколько основных типов конфликта:
29. Выбрать правильный ответ. К источникам эмпатии относят:
    а) поза;
    б) глаза, мимика, жесты;
    в) походка, одежда.
30. Соотнести коммуникативные роли и их характеристики

1. «Сторож»	А) способен оказывать влияние на установки и поведение некоторых других людей (влияние неформальным образом)
2. «Лидер мнений»	Б) контролирует течение информации к другому человеку в одной и той же коммуникативной сети (роль играют секретари, диспетчеры)
3. «Связной»	В) человек в коммуникативной сети, имеющий высокую степень связи с организационным окружением
4. «Пограничник»	Г) связывающее звено между группировками в коммуникационной сети

31. Дать определение понятию «тактика общения»

32. Заполнить пробелы. Увлекательное начало разговора рождает ……, критическое отношение к говорящему исчезает.
33. Верно или неверно утверждение. Руки за спиной, приподнятый подбородок- властная поза.
34. Дополнить положение. К стратегиям общения относят:
35. Выбрать правильный ответ. Атрибуцией называется:
    а) приписывание определенным группам идей специфических черт;
    б) приписывание другому человеку мотивов поведения;
    в) преуменьшение различий между своей и другими группам.

Критерии оценивания

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл.
Оценка «отлично» выставляется, если студент набрал от 30 до 35 баллов.
Оценка «хорошо» выставляется, если студент набрал от 24 до 29 баллов.
Оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент набрал от 19 до 23 баллов.
Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент набрал менее 19 баллов.